

اخلاق اداری

رسول اکرم (ص) در وصیتش به امیرالمومنین حضرت علی (ع) می‌فرماید:

"ای علی، برای هر گناهی می‌شود توبه کرد مگر بد اخلاقی. همانا صاحب اخلاق بد، هر زمان که از گناهی خارج شود در گناه دیگر داخل می‌شود. مکارم الاخلاق، طبرسی، رضی‌الدین حسن بن فضل؛ ص ۴۳۳

بایدها و نبایدهای اداری

اخلاق اداری به چگونگی کار کردن در اداره می‌پردازد. یک کارمند مسلمان باید متخلق به اخلاق اسلامی و انسانی باشد. به عبارت ساده تر اخلاق شامل شناخت صحیح از ناصحیح و آنگاه انجام صحیح و درست و ترک ناصحیح و نادرست است. بنابراین اخلاق اداری را می‌توان بایدها و نبایدهای اداری و چگونگی کار کردن در اداره تبیین نمود.

اخلاق اداری مطلوب زمانی به وجود می‌آید که کارکنان نظام اداری یک کشور به مردم از منظر درست بنگرند و خود را خدمتگزار و وکیل مردمان بدانند. مهم‌ترین مبنا در پیشرفت اخلاق اداری تصحیح بینش کارکنان نسبت به خودشان، مردمان، مسؤولان و وظایفشان است، زمانی که دید انسان نسبت به مردم، مافوق، زیردست و کارش اصلاح شود کار کردن به مثل خدمت نمودن و عبادت کردن است و این خود سبب رشد در اداره و توسعه اخلاق در اداره می‌شود. در نظام اداری آن چه در راس مناسبات و رفتار اداری حاکم است حرمت نگهداشتن و حفظ حقوق مردمان است هر یک از کارکنان دولت در هر مرتبه و جایگاهی که قرار دارند اگر حافظ حقوق و حرمت یکدیگر باشند یک نظام اداری مبتنی بر اخلاق ظهور خواهد کرد.

اخلاق اداری همان مفهوم امر به معروف و نهی از منکر در آموزه های دینی ماست. امر به معروف در اندیشه اسلامی و دینی جایگاه ویژه‌ای دارد و مدیران می‌بایست برای احیاء امر به معروف همت بیشتری از خود نشان دهند، امر به معروف نظارت همگانی و احساس مسئولیت افراد نسبت به یکدیگر است و بی‌اعتنایی نسبت به تذکر و ارشاد دیگران آغاز نقطه انحرافی انسانهاست. گاهی اوقات عدم شناخت معروف و منکر موجب می‌شود در اذهان عمومی، معروف منکر و منکر معروف تلقی شود و در نهایت به کم رنگ شدن این فرهنگ مقدس ختم می‌شود. ترک امر به معروف و نهی از منکر خود یکی از مصادیق منکر است. بایستی امر به معروف آنقدر تکرار گردد تا اذهان عموم در گام اول با لفظ کلمه مأنوس و در گام بعدی با حقیقت مطلب آشنا شود چرا که امر به معروف و نهی از منکر همان دعوت به نیکی ها و پرهیز از زشتی هاست که فطرت آدمی پذیرای آن است.

مصادیق معروف و منکر در ادارات را با عنوان بایدها و نبایدهای اداری در پنج حوزه شناسایی کردیم امید است مورد عنایت و استفاده برای کارکنان و مدیران محترم باشد.

الف. در ارتباط با ارباب رجوع:

بایدها:

۱. تکریم ارباب رجوع و حفظ حرمت و شخصیت آنان
۲. خوشرویی و خوش برخوردی در مواجهه با ارباب رجوع
۳. پاسخگویی و مسئولیت پذیری در قبال کار ارباب رجوع

۴. توجیه قانونی، عقلی و منطقی عدم انجام خواسته های نامربوط ارباب رجوع
۵. توجه به کسب رضایت مردم و در نهایت رضایت الهی
۶. رعایت عدالت و انصاف در برخورد با مراجعین
۷. عایت اخلاق اداری و تواضع در برابر مردم
۸. رعایت اخلاق اسلامی در برخورد با مراجعین
۹. حضور به موقع در محل کار و تعیین جایگزین برای انجام امور مراجعین در اوقات عدم حضور در محل کار
۱۰. تسریع و تسهیل در انجام امور مردم
۱۱. پیگیری و رسیدگی به امورات، مشکلات و شکایات ارباب رجوع
۱۲. درست و به موقع انجام دادن کارهای مردم
۱۳. داشتن سعه صدر و تمایل مثبت در برخورد با ارباب رجوع
۱۴. گوش دادن اثر بخش به خواسته ها و ارائه اطلاعات و راهنمایی لازم و کافی ارباب رجوع

نیایدها:

۱. تبعیض نژادی، قومی، خویشاوندی، مذهبی و جنسی در ارائه خدمت به ارباب رجوع
۲. تجسس در امورات شخصی ارباب رجوع
۳. اخاذی، رشوه خواری و اخذ وجه بیش از تعرفه های مقرر در قانون
۴. تاثیر و قبول توصیه و سفارش در ارائه خدمات ارباب رجوع
۵. منت گذاشتن و چشم داشت از بابت انجام امورات مراجعین
۶. ترک محل کار در اوقات موظفی اداری بدون دلیل و اجازه
۷. افشای اسرار و اطلاعات محرمانه ارباب رجوع
۸. داشتن کبر و غرور در برخورد با ارباب رجوع
۹. کاغذ بازی های آزار دهنده و امروز و فردا کردن کار ارباب رجوع

ب. در ارتباط با همکار:

بایدها:

۱. احترام به همکاران و رفتار توأم با ادب و نزاکت
۲. رعایت و داشتن رفتار مناسب همکاران خانم و آقا با یکدیگر در فضای اداره
۳. ارائه انتقاد سازنده و مؤثر در صورت نیاز جهت اصلاح و بهبودی
۴. داشتن وحدت، صمیمیت و همدلی با همکاران
۵. همکاری، مشورت و مشارکت در انجام بهینه وظایف شغلی و سازمانی

۶. توسعه و توانمندی همکاران از طریق انتقال تجارب و تسهیم اطلاعات
۷. امانتداری و حفظ اسرار همکاران
۸. امر به معروف و نهی از منکر
۹. محبت، الفت و صداقت در تعامل و ارتباط با همکاران
۱۰. کمک به انجام وظایف شغلی همکار در صورت نبودن ایشان در محل کار و یا در زمان مشغله زیاد ایشان

نبایدها:

۱. تجسس در امور شخصی همکاران
۲. انتقام جویی از همکاران و مراجعه کنندگان
۳. استهزاء و تخریب همکاران
۴. دخالت بی مورد در امور غیر مرتبط با وظایف محوله
۵. عدم توجه به نظرات همکاران و عدم استفاده از مشارکت مردم در کارها
۶. سوء ظن، بخل و حسادت به همکاران

ج. در مورد رفتار مدیر با کارمند:

بایدها:

۱. به کار گیری نیروهای متعهد، متخصص و شایسته در بخش‌های مختلف اداره جهت پیشبرد سریع امور
۲. عدالت و انصاف در برخورد با زیر دستان
۳. تفویض اختیارات و استقلال در انجام وظایف شغلی و سازمانی
۴. افزایش توانمندی‌های کارکنان از طریق انتقال تجارب و آموزش
۵. ایجاد انگیزه، میل و علاقه در کارکنان برای انجام وظایف شغلی و سازمانی
۶. تشویق و تنبیه به موقع کارکنان
۷. حس مسئولیت پذیری و مشارکت کارکنان در امور
۸. حضور مدیر دستگاه در بین همکاران به منظور رسیدگی به امور آنها
۹. تقویت حس همکاری، تعاون و مشارکت در بین کارکنان
۱۰. برنامه ریزی برای گسترش روحیه ابتکار، خلاقیت و نوآوری کارکنان
۱۱. تقدیر از نیروهای مبتکر، خلاق، فعال و وظیفه شناس دستگاه و حمایت جدی از آنان
۱۲. ترویج روحیه مردم داری و نهادینه نمودن اخلاق اسلامی در بین کارکنان
۱۳. کنترل و ارزشیابی دقیق کارکنان و ارائه بازخورد مناسب برای اصلاح و بهبود

۱۴. فراهم نمودن شرایط رشد و تعالی کارکنان در ابعاد مختلف
۱۵. حمایت و پشتیبانی جدی از همکاران برای رفع مشکلاتشان

نبایدها:

۱. تجسس در امور شخصی کارکنان
۲. پیش داوری و قضاوت یک طرفه نسبت به پرسنل
۳. استبداد، تکبر، تحقیر و استهزا، تبعیض، بی احترامی و خشونت در برخورد با زیر دستان
۴. انتصاب ناشایسته اقوام، نزدیکان و دوستان فاقد صلاحیت
۵. عدم نظارت مسئولین بر واحدهای تحت نظر خود
۶. وعده های پوچ و غیر قابل انجام به کارکنان
۷. کتمان اطلاعات مورد نیاز شغلی کارکنان
۸. نتیجه تلاش و کار زیردستان را به خود نسبت دادن
۹. به کار گیری کارکنان مجموعه تحت مدیریت جهت انجام امور شخصی و غیر اداری

د. در مورد رفتار کارمند با مدیر:

بایدها:

۱. اطاعت پذیری و انجام به موقع دستورات مافوق
۲. رعایت سلسله مراتب سازمانی
۳. حفظ حرمت و منزلت مدیران در محیط اداری و غیر اداری
۴. ارائه نظرات کارشناسی در رابطه با وظایف شغلی و سازمانی
۵. صداقت، امانتداری و برخورد مؤدبانه با مافوق
۶. مشارکت جدی در کارهای تیمی و انجام وظایف شغلی
۷. استفاده درست در مقابل اختیارات تفویض شده

نبایدها:

۱. عدم رعایت سلسله مراتب اداری
۲. تمرد و سرپیچی از دستورات مافوق
۳. دروغ، تهمت، افتراء، غیبت کردن و بدگویی پشت سر مدیران
۴. ارائه گزارشات خلاف واقع
۵. تملق و چاپلوسی در رفتار و ارتباط با مافوق

۶. فقط خود را مقرب درگاه مدیر و سرپرست مافوق قرار دادن
۷. از زیرکارها، شانه خالی نکردن و امور محول شده را به گردن دیگران نیانداختن

ه. در ارتباط با سازمان و شغل:

بایدها:

۱. انجام به موقع و دقیق وظایف محوله
۲. حضور منظم و به موقع در محل کار و فعالیت تا پایان وقت اداری
۳. ارتقای دانش و مهارت مورد نیاز شغلی و سازمانی
۴. سخت کوشی و تلاش در کار
۵. دقت و احتیاط در مصرف بیت المال و جلوگیری از ریخت و پاش و دوری از اسراف
۶. افزایش بهره وری، اصلاح الگوی مصرف، صرفه جویی و استفاده بهینه از امکانات و منابع سازمان
۷. ارتقای خلاقیت و نوآوری در روش‌های انجام وظایف شغلی و سازمانی
۸. رعایت پوشش اداری
۹. توجه به ساده پوشی و عدم آرایش زننده در ادارات و مراکز آموزشی و عمومی
۱۰. رعایت قوانین، مقررات، ضوابط اداری و آراستگی محیط کار
۱۱. رعایت شئون و شعائر و اخلاق اسلامی (در گفتار، رفتار و پوشش و برخورد با دیگران)
۱۲. حفظ اسرار شغلی و افزایش تعلق و شهرت سازمانی
۱۳. برگزاری و شرکت فعال و به موقع در نماز جماعت و تشویق همکاران برای شرکت در نماز
۱۴. آشنایی با قوانین، دستورالعمل‌ها و علوم و فنون و تکنولوژی‌های نوین مرتبط با وظایف شغلی و سازمانی
۱۵. شفاف سازی و مستند سازی نحوه ارائه خدمات و اسناد و مدارک مرتبط

نبایدها:

۱. سوء استفاده از موقعیت شغلی و استفاده شخصی از امکانات دولتی و مردمی
۲. اعمال نفوذ برای نیل به منافع شخصی و گروهی و پذیرایی‌های پر خرج برای حفظ موقعیت شخصی
۳. برگزاری جلسات زاید و بی فایده و سفرهای پرهزینه و بی مورد داخلی و خارجی
۴. سهل انگاری در وظایف اداری و کم فروشی و کم کاری
۵. دیر سرکار آمدن و زود رفتن از محل کار
۶. انجام کارهای شخصی در اوقات و ساعات اداری
۷. ماندن در اداره در غیر ساعات اداری و انجام ندادن کار و گرفتن اضافه کاری
۸. اسراف و افراط و تفریط در بکارگیری اموال حتی در جهت مصارف اداره

۹. سهل انگاری در حفظ امکانات دولتی، بدبین کردن مردم به نظام و انقلاب اسلامی
۱۰. اسراف در برگزاری جشنواره ها و هزینه های جانبی سنگین (انواع پذیرایی ها)
۱۱. اختلاس، جعل، خیانت در امانت و عدم وفای به عهد
۱۲. مکالمه زیاد و طولانی و بی مورد با تلفن اداره
۱۳. افشای اطلاعات موجود در دستگاه
۱۴. استعمال دخانیات و داشتن اعتیاد
۱۵. بی انگیزگی، تنبلی، بی عفتی و بد پوششی

منبع : وبلاگ مدیریت تحول :

<http://jalilkhani.blogfa.com>